

Contenido

1. Introducción
2. Origen del protocolo
3. Clases
4. Utilidad del protocolo
5. Usos sociales
6. Resumen

1. Introducción

Todos los días se establecen relaciones personales o sociales y la forma de llevar dichas relaciones, marcará las pautas del éxito o del fracaso de los objetivos.

El turismo está muy marcado por las relaciones personales y entre ellas, las relaciones con personas de distinta cultura, ideología, condición social, nacionalidad y costumbres, por tanto, es muy importante saber qué hacer en cada momento, cómo se debe tratar a las distintas personas y cómo reaccionar ante cualquier situación.

Para ello, está el protocolo, que se puede definir como un conjunto de normas y técnicas de usos y costumbres que nos facilitan el trato con los distintos grupos de personas y la organización de los diferentes actos.

Hay tres partes fundamentales en el protocolo: el orden, es decir, la precedencia y símbolos; el lugar, o sea, dónde se deben colocar las personalidades y símbolos según el tipo de acto; y el tratamiento o la manera en la que una persona se debe dirigir a ciertas personalidades.

2. Origen del protocolo

La palabra protocolo procede del latín. Según algunos autores, el término *protocollum*, proviene del griego *protos*, que significa primero y del griego *kollom*, que significa pegar y se refiere a la primera hoja pegada de un libro, es decir, aquella primera hoja de un escrito en el que se dictaban una serie de instrucciones.

Para otros autores, en cambio, la palabra *protocollum* proviene del griego *protos* (primero) y del latín *collium*, que significa cotejo.



Otra definición de protocolo es el conjunto de reglas de cortesía y urbanidad establecidas para cada tipo de ceremonias.



Definición

Protocolo

Según la Real Academia Española es la regla ceremonial diplomática o palatina establecida por decreto o por costumbre.

En definitiva, ambas procedencias llegan a definir el protocolo de la misma manera.

En resumen, el protocolo es la normativa (legislada o no y simplemente establecida por los usos y costumbres), donde se definen los honores y precedencias de las personas y símbolos en un acto, el desarrollo de los actos y cómo se debe o no comportar y actuar en ellos.

El protocolo es un conjunto de normas y reglas, tanto oficiales como normas que se siguen por tradición, que han ido cambiando de acuerdo con las costumbres y usos de las diferentes épocas. Así, el protocolo social, es decir, las normas de tratamiento de las distintas personas según su clase, ocupación y estatus, existen desde que hay clases sociales; mientras que, el protocolo empresarial es bastante más moderno y no se conoce hasta que surgen las empresas en la revolución industrial.



Sabía que...

El Código de Hammurabi fue creado en el año 1.760 a.C. y es uno de los ejemplares más antiguos donde se reflejan las leyes de la época. El código fue grabado en la antigua Mesopotamia, en una estela de basalto de casi 2,5 metros de altura.

Desde la antigüedad se sabe de la existencia de ciertas pautas sociales y normas de comportamiento ante determinados eventos, como en el *Código de Hammurabi* y los jeroglíficos del antiguo Egipto.

Todos los pueblos desde la antigüedad se regían por normas muy severas, en cuanto a etiqueta o ceremonial se refiere, y ya contaban con diversas reglas de protocolo.

Sin embargo, existe un punto de partida importante para el protocolo: la creación de la corte. En aquella época, las normas de protocolo (las cuales se basaban principalmente en el

tratamiento al rey y militares y se controlaban los actos a los que acudían estos, así como las reglas para solicitar audiencia real o cualquier tipo de cita con un cargo) darían un auge definitivo al protocolo.

Una de las ceremonias más habituales en la Edad Media, era el nombramiento de caballeros, por el que se dotaba al hombre que recibía el nombramiento de armas y honor, mientras este debía demostrar en sus actos diarios su condición de caballero.



Sabía que...

Según Alfonso X, un caballero era un hombre especial, seleccionado por los monarcas y dirigentes, uno entre mil, entre los más preparados moral y físicamente, para soportar los peligros y esfuerzos que acarrecaba defender el código de caballería y convertirse en defensores de la ley, la tierra y el rey.

El origen del protocolo en España viene de la época de Felipe II, concretamente desde el 15 de agosto de 1548, cuando el Emperador Carlos I, por deseos expresos del Duque de Alba, ordenó que se empezase a servir a Felipe II a la manera de Borgoña. El protocolo de Borgoña se resume en cuatro conceptos: fastuosidad al máximo, creación de una atmósfera casi divina en torno al soberano, un orden extremadamente riguroso y fomento de la cohesión entre los distintos estados de Borgoña.





Sabía que...

El ceremonial para coronar a los reyes en los diferentes Reinos de España era el siguiente:

- Monarquía visigótica y asturiana: los reyes eran coronados y ungidos.
 - Monarquía navarra: los monarcas eran alzados sobre un escudo.
 - Monarquía leonesa: se realizaba una procesión desde el Castillo hasta la catedral.
 - Monarquía castellana: los monarcas eran proclamados ante el pueblo.
-

Posteriormente, se consolidó con los enlaces entre los Habsburgo en Praga y Viena, que volvió a la Corte de Madrid en el siglo XVII como Protocolo Austriaco.

El protocolo actual, es un reflejo de las tradiciones y costumbres antiguas, que han ido evolucionando y modificándose a lo largo de los tiempos para adaptarse a los nuevos usos y costumbres de la época.



Es fundamental ser natural y no forzar los modales.

Entre los libros publicados sobre el protocolo, está el libro de Baltasar de Castiglione (1478-1529) “El Cortesano”, que se puede decir que fue el primer libro de protocolo. En él se hace referencia a las buenas maneras y normas de educación de la época.

Aunque muchas reglas y normas de educación están obsoletas, la buena educación no pasa de moda, sino que es algo inherente al ser humano y que dice mucho de las personas.

Una regla a tener en cuenta es la que reza el dicho “allá donde fueres, haz lo que vieres” e intentar observar y comportarse como el resto de las personas y, sobre todo, actuar siempre de manera respetuosa.



Ejemplo

El tan mencionado beso que le dio Richard Gere a Shilpa Shetty, actriz de “Bollywood”, en la entrega de unos premios. Para los países occidentales no dejó de ser una anécdota, pero en la India no tienen costumbre de besar en público, en ninguna de sus películas aparecen parejas dando muestras de afecto, por ello, a efectos de protocolo, el beso no fue correcto.

3. Clases

Existen varias clases de protocolo, así como varias clasificaciones del mismo, según su oficialidad, según la naturaleza de su función y según el colectivo al que va dirigido.

- Según su oficialidad:

- **Actos oficiales de carácter público y general.** Son los actos organizados por el Estado (Corona y Gobierno), por las Administraciones públicas (ministerios), Administraciones autonómicas (comunidades autónomas) o locales (ayuntamientos, diputaciones y cabildos).



Foto de familia del Consejo de Ministros del Gobierno español en 2011.

- **Actos oficiales de carácter especial.** Son los actos organizados por las Cámaras Legislativas, el Ejército, el Poder Judicial y las Corporaciones públicas.

A la hora de atender este tipo de actos, tanto los de carácter público y general como los de carácter especial, lo recomendable es acudir al protocolo oficial. Es por ello que este tipo de actos son casi siempre organizados por el Servicio de Protocolo del Estado.

- **Actos privados.** Son los actos de carácter no oficial, organizados por asociaciones, empresas, Iglesia o personas. A la hora de atender este tipo de actos, se acude al protocolo social y a la costumbre local, que es menos estricto que el protocolo oficial. No obstante, aun siendo el acto privado, si asisten al mismo personalidades civiles, políticas, militares o eclesiásticas, se deben mantener los tratamientos que se reflejan según su categoría en el protocolo oficial.



Definición

Cabildo

Entidad administrativa de las Islas Canarias. Es la corporación que representa a los pueblos de cada isla.

- Según la naturaleza de su función:
 - **Protocolo estructural.** Es el encargado de estudiar y definir qué elementos estructurales van a ser necesarios para cada tipo de acto (mobiliario, proyectores, salas, manteles, mesas, etc.). Es el encargado de preparar una relación de todo lo necesario, antes incluso de organizar el protocolo en sí mismo.

- **Protocolo de gestión.** Es el protocolo de preparación del evento. Es el que define qué se va a celebrar, de qué manera y todo lo necesario para su correcta preparación. Son los apoyos logísticos que son necesarios para el desarrollo del acto (mobiliario, proyectores, fotocopias de las ponencias, envío de invitaciones, confirmaciones de reservas, organización de las cenas, etc.).
 - **Protocolo de atención y asesoramiento personal.** Es el protocolo de asesoría personal del acto, donde tienen que ver las costumbres de cada país, comportamientos, saludos, tratamientos, etc. Es el desarrollo de actividades y gestiones para brindar una atención completa a los asistentes programando visitas de interés, comidas, contratando personal de seguridad, transportes, etc.
- Según el colectivo al que va dirigido:
- Militar.
 - Diplomático.
 - Religioso.
 - Social, etc.



La infanta Dª Elena, tocada con mantilla, besa la bandera española que le tiende un militar.



Aplicación práctica

Le comunican que hay que preparar un evento, ¿qué pasos seguiría, teniendo en cuenta las distintas clases de protocolo?

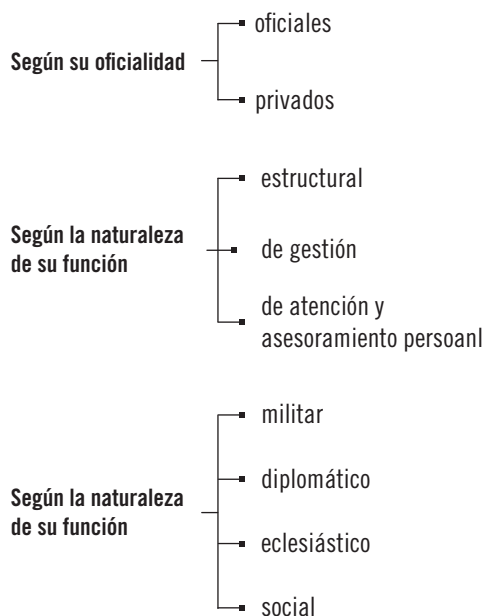
SOLUCIÓN

Lo primero sería definir si es un protocolo oficial, entonces se debería consultar el Real Decreto 2099/83 y si no es oficial, guiarse por las normas y costumbres o el protocolo social.

Luego se debe determinar a qué colectivo va dirigido (militar, eclesiástico...).

Finalmente, según el tipo de evento que se vaya a organizar, se estudia el protocolo estructural (ver qué hace falta para la organización del evento), el protocolo de gestión (la organización en sí del evento, distribuir las mesas, elegir el salón, preparar las invitaciones, etc.) para finalmente cuidar el protocolo de atención y asesoramiento personal.

CLASES DE PROTOCOLO



4. Utilidad del protocolo

El protocolo es cada vez más útil en la vida cotidiana, tanto en la vida social o personal, como en la vida empresarial.

El protocolo social, proviene de los usos y costumbres, normas y cultura de cada país y ayuda a las personas a relacionarse entre sí, mientras que el protocolo oficial, está más encaminado a la preparación de actos oficiales y al tratamiento de las autoridades.

El ser humano está en continuo proceso de socialización, buscando siempre proyectar una imagen positiva de sí mismo, por lo que tenderá a mantener siempre un respeto a los demás y a sí mismo.

En la época en la que se vive, donde las relaciones sociales están cada vez más deshumanizadas, debido al uso de internet, teléfonos y faxes, entre otros, hace que sea cada vez más importante poner especial cuidado en los cada vez menos asiduos, contactos personales y usos y costumbres de cada país.



En la actualidad, se avanza hacia una sociedad de servicios, donde las relaciones humanas y la comunicación son de vital importancia y ahí es donde entra el protocolo.

En el ámbito empresarial, la utilidad del protocolo se centra principalmente en dar una buena imagen de la empresa. El protocolo ayuda a transmitir una mejor imagen, a comunicar lo que se quiere expresar y a preparar cualquier tipo de acto.

Cada vez más, las empresas intentan ofrecer un servicio de calidad que las haga diferenciarse de sus competidores. Ya no se busca un servicio que cueste poco dinero, sino un servicio atento y eficaz, que traten bien al cliente. Por lo que cada vez más empresas, se preocupan por formar a sus empleados en protocolo, normas de cortesía y comunicación.

5. Usos sociales

El protocolo social se refiere a los actos de sociedad y familiares que no se consideran actos públicos. Son unas habilidades sociales que se transmiten de generación a generación y se refieren a personas o grupos que establecen unas pautas de convivencia y comunicación.



Los usos sociales del protocolo tienen como punto de referencia la historia, la política, la cultura la tradición.

Diariamente, todos los individuos, hacen uso del protocolo social, aun no sabiendo que lo están utilizando. El protocolo social son las normas de cortesía, usos y costumbres que diariamente se emplean en las relaciones personales. Tiene que ser algo espontáneo ya que la finalidad es que todo el mundo se sienta cómodo.

Se puede hablar de tres tipos de normas sociales:

1. **De carácter moral:** basadas en la solidaridad con los demás.
2. **De carácter social:** basadas en reglas y normas de etiqueta que varían según el país y el tiempo.
3. **De carácter jurídico:** basadas en una ley, como la precedencia de las autoridades.

Ciertas esferas sociales, consideran el protocolo social como verdaderas normas de conducta y otras, simplemente, se comportan según su intuición y el sentido común. En cualquiera de los casos, es importante conocer las

normas de cortesía y preceptos de buena educación para mantener relaciones personales del ámbito social, principalmente, si dichas relaciones se mantienen con grupos distintos de personas, con costumbres y culturas diferentes.



Definición

Precepto

Según la RAE, es cada una de las instrucciones o reglas que se dan o establecen para el conocimiento o manejo de un arte o facultad.

En nuestro siglo, los usos sociales han cambiado a lo largo de los años y se plantea la necesidad de introducir nuevas maneras y nuevos usos, que surgen de otros modos de vida, cambios en las relaciones, la aparición de nuevas escalas de valores, las modificaciones experimentadas en el concepto de familia y el papel de la mujer en la sociedad.



El acto más corriente donde se pone de manifiesto el uso del protocolo social es en las bodas, donde hay ciertas normas no escritas que se deben seguir.

6. Resumen

El protocolo nace al mismo tiempo que la sociedad. Es una manera de organizar las relaciones y dirigir el comportamiento en determinados eventos. El

protocolo está muy presente en el turismo, ya que este se basa en relaciones con distintas personas y distintas culturas y para ello es fundamental conocer las normas de protocolo correctamente, especialmente los usos sociales del mismo, es decir, las normas, usos y costumbres que van pasando de generación en generación a lo largo de los años, evolucionando y adaptándose a las nuevas costumbres de la época.

Existen tres clases de protocolo según:

1. Su oficialidad.
2. La naturaleza de su función.
3. El colectivo al que se dirija.



Ejercicios de repaso y autoevaluación

1. Complete las siguientes frases:

El protocolo se puede definir como un conjunto de _____ y técnicas de _____ y _____.

Los actos organizados por las Cámaras legislativas, el Ejército, el Poder Judicial y las Corporaciones públicas, se denominan actos _____ de _____.

2. De las siguientes frases, indique cuál es verdadera o falsa.

El protocolo social existe desde que existen las clases sociales.

- Verdadero
- Falso

El protocolo social existe desde la Edad Media.

- Verdadero
- Falso

El protocolo empresarial existe desde la Revolución industrial.

- Verdadero
- Falso

El protocolo empresarial existe desde la Edad Media.

- Verdadero
- Falso

3. Cite dos ejemplos de normas de comportamiento de la antigüedad.

4. Indique cuáles son los distintos tipos de protocolo según la naturaleza de su función.

5. Indique cuál de las siguientes normas de protocolo no era típica en la época de la creación de la corte:

- a. Tratamiento del rey y militares.
- b. Control de los actos a los que acudía el rey.
- c. Reglas para solicitar audiencia real.
- d. Control de los actos organizados por las Cámaras legislativas.

6. El protocolo de los actos de sociedad y familiar que no se consideran actos públicos, se denomina...

- a. ... protocolo oficial.
- b. ... protocolo social.
- c. ... protocolo empresarial.
- d. ... protocolo diplomático.